

LE REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité

désigne la Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Délégation de Service Public

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 04/11/2024.
Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.
Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou internet. Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau et des conditions particulières de votre contrat.

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m³ d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés et peut comprendre un abonnement.
Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par l'exploitant du Service de l'Eau.

La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.
Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

LE SERVICE DE L'EAU

Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service-clientèle)

1-1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1-2 Les engagements de l'Exploitant

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé « *Charte Service Client* » qui est annexé au présent règlement de service. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1-3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne pour lui demander le réexamen de votre dossier.

1-4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr).

1-5 Les règles d'usage du service

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,
 - d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
 - de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.
- De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :
- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
 - porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
 - manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
 - relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de re- utilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;

- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1-6 Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

1-7 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1-8 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

VOTRE CONTRAT

Pour bénéficiaire du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

2-1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou internet) auprès du service-clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès, de rectification et

d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle.

De plus nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau

2-2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier soit par téléphone, soit par écrit (courrier ou internet), avec un préavis de 24 heures auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. Si celui-ci est cohérent la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

A votre départ, l'alimentation en eau pouvant être maintenue pour permettre au nouvel occupant de bénéficier de l'eau immédiate, vous devez fermer le robinet d'arrêt du client situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

2-3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'Eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées en annexe.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif au compteur général de l'immeuble sera maintenu. Ce compteur caractérise la limite de responsabilité du service de l'eau, il est à la charge de la copropriété ou son représentant. Sont facturés les écarts de consommation après déduction des relevés des compteurs individuels ainsi qu'un abonnement ; le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

2.4 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé par l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique de confidentialité des données à caractère personnel de l'Exploitant du service, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, sites d'accueil ou sur simple demande).

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en application du RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce droit s'exerce auprès du service client de l'Exploitant du service par courrier ou par internet. Il peut nécessiter la communication d'une copie de pièce d'identité, aux fins de vérification de l'identité du demandeur.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par courriel : Courriel du DPO

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Dans le cas où vous disposez d'un compteur équipé d'un dispositif de relevé à distance, vos données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, pour permettre sa facturation et vous alerte en cas de surconsommation et

suspicion de fuite. Ce compteur communicant collecte un index de consommation journalier, destiné exclusivement à l'Exploitant du service. Vous pourrez le consulter sur votre espace internet sur une durée de 2 années glissantes, pour suivre votre consommation au jour le jour.

VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an.

Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

3*1 La présentation de la facture

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3*2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l' Exploitant du service, et indiqués à la date de souscription du contrat d'abonnement dans la grille tarifaire jointe,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au 1^{er} janvier de chaque année.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3*3 Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué 2 fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par SMS, site internet, Serveur Vocal Interactif.... En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai de 15 jours. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce

dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe de votre compteur,
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur ou par une clause spécifique du contrat de délégation de service public.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

() Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage*

3*4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

3*5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'exploitant. Ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau de clients autres que ceux occupants une résidence principale d'habitation, peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

LE BRANCHEMENT

**On appelle "branchement"
le dispositif qui va de la prise d'eau
sur la conduite de distribution publique jusqu'au système
de comptage inclus.**

4*1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

4*2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

L'Exploitant du service est chargé à titre exclusif d'assurer la réalisation des branchements neufs, à l'exception des travaux de raccordement correspondant à la partie du branchement privé entre le compteur et le lieu d'habitation, lequel est réalisé par un prestataire librement choisi par le demandeur du branchement.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement.

4*3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur du branchement.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application du contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit.

4*4 L'entretien et le renouvellement et la mise en conformité

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement. En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),

- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Les branchements non conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

4-5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

En cas de mise hors service définitive du branchement l'Exploitant du service peut supprimer le branchement à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

LE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de *la collectivité*.

Vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5-2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répétiteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément

aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage, vous pouvez demander à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera un démontage du compteur

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, de jaugeage et/ou d'expertise sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, de jaugeage, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où : - le plomb de scellement a été enlevé,

- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),

- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc).

LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).

6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt du client après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un

ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de ré-utilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

6-3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ANNEXES

ANNEXE 1 : TARIFS au 01/01/2025

Les tarifs à mentionner sont indiqués à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

L'indice K1 s'établit comme suit :

$$K1 = 0,20 + (0,19 \times \frac{A}{A_0}) + (0,04 \times \frac{B}{B_0}) + (0,12 \times \frac{C}{C_0}) + (0,20 \times \frac{D}{D_0}) + (0,25 \times \frac{E}{E_0})$$

Avec :

Indice	Descriptif de l'indice et pondération
A	Indice coûts horaires : ICHT-E
B	Indice Electricité : 010764288
C	Indice Travaux Public Canalisations : TP10-f
D	Indice Frais et services divers : FSD2
E	Indice liée aux achats d'eau : Cout unitaire (CU) moyen pondéré des achats d'eau

Les valeurs A, B, C et D seront **celles connues au 1er janvier** de chaque année et publiées au Moniteur des Travaux Publics.

Les valeurs A₀, B₀, C₀ et D₀ seront celles connues au 5 août 2024 et publiées au Moniteur des Travaux Publics.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT 01/01/2025
Accès et résiliation au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	80,00
Frais d'accès au service avec déplacement	150,00
Frais d'arrêt de compte sans déplacement	50,00
Frais d'arrêt de compte avec déplacement	100,00
Interventions à domicile	
Frais de déplacement sur rendez -vous	80,00
Fermeture du branchement	80,00
Ouverture de branchement	80,00
Forfait d'intervention pour travaux de fontainerie	150,00
Dépose de compteur (pour impayé) diamètre 15 mm	100,00
Dépose de compteur (pour impayé) diamètre 20 mm	100,00
Dépose de compteur (pour impayé) diamètre > 20 mm	Sur devis
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	105,00
Vérification sur place d'un compteur de diamètre 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	115,00
Etalonnage d'un compteur de diamètre 15 à 40 mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur de diamètre 15 mm	470,00
Pour un compteur de diamètre 20 mm	495,00
Pour un compteur de diamètre 30 mm	600,00
Pour un compteur de diamètre 40 mm	670,00
Pour un compteur de diamètre > 40 mm	Sur devis
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puit ou forage	
Diagnostic avec compte rendu de visite	450,00
Contre-visite comprenant le PV de visite	150,00
Qualité eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis
Télérelevé	
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur seul (en cas de faute prouvée du client)	156,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement de l'émetteur et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	220,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement d'un émetteur déporté (en cas de faute prouvée du client)	262,00
Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelève	85,00

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau

NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT 01/01/2025
Autres services clientèle	
Edition duplicata de facture	9,00
Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	32,00
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	40,00
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	3,00
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	55,00
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de diamètre 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	17,00
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de diamètre > 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	40,00
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	150,00
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	17,00
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de diamètre 15 mm	17,00
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de diamètre > 15 mm	45,00
Remplacement de compteur de diamètre 15 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	158,00
Remplacement de compteur de diamètre 20 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	194,00
Remplacement de compteur de diamètre 30 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	352,00
Remplacement de compteur de diamètre 40 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	452,00
Remplacement de compteur de diamètre > 40 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	Sur devis

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur à l'égard de son créancier d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire, dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, de poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité, et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement

Individualisation des contrats de fourniture d'eau (abonnements)	
Frais de vérification du dossier technique (quel que soit le nombre de lots)	350,00
Frais forfaitaire de visite des lieux (pour 1 lot de 10 compteurs max) de déplacement pose compteurs	165,00
Frais de réception de travaux de mise en conformité (pour 20 lots)	165,00
Frais de contre visite de réception de travaux de mise en conformité (pour 20 lots)	165,00
Par lot supplémentaire	15,00
Fourniture et pose d'un ensemble de comptage comprenant le rail de fixation, le robinet d'arrêt, le raccord et le clapet anti-pollution	90,00
Equipement de télérelève (émetteur)	66,00
Compteur de diamètre 15	70,00
Fourniture d'un robinet d'arrêt verrouillable de diamètre 15 ou 20 mm	20,00
Abonnement pour fourniture d'eau temporaire (branchement de chantier ou forain)	
Dépôt de garantie pour un compteur de diamètre 15 mm ou 20 mm	2 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur de diamètre 30 mm ou 40 mm	5 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur de diamètre > 40 mm	10 000,00

ANNEXE 2 :

Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les logements collectifs

Conformément aux textes réglementaires (*), il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

I- Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001.

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble, conformément au règlement du service ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et les parties communes de l'immeuble, ainsi qu'à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

(*) décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain

1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau. Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article 41 du décret 2001-1201, ni de provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

1.5 Equipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le décret 2001-1220 et plus particulièrement de ses articles 39 à 43.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

La sécurisation en eau pour un avenir durable

CHARTRE SERVICE CLIENT

SERVICE DE L'EAU POTABLE 2025-2031



FACILITER VOTRE ACCUEIL

- > Votre accueil téléphonique au **0977 408 408** : de 8h à 19h du lundi au vendredi, et de 8h à 13h le samedi.
- > Numéro d'urgence 24h/24h au **0977 401 136**
- > Un site Internet www.toutsumoneau.fr pour vous informer et prendre en compte vos demandes de services,
- > Des prises de rendez-vous en ligne pour faciliter les interventions techniques programmées,
- > Un compte en ligne accessible sur www.toutsumoneau.fr et sur son appli pour suivre ses consommations, ses factures et ses alertes,
- > Votre accueil physique au 79 Avenue de Rome à La Seyne sur Mer du lundi au vendredi de 8h30 à 12h sur rendez-vous et de 13h30 à 17h sans rendez-vous. Prise de rendez-vous sur : www.suez-rdv.fr
- > Une accessibilité au service facilitée pour les sourds et malentendants et une mise en relation avec un interprète en langues étrangères à l'accueil,
- > Des permanences dans vos mairies de Bandol, Sanary sur Mer et Saint Cyr sur Mer en période de facturation.



VOUS INFORMER

- > En cas de travaux occasionnant des perturbations sur la voie publique, affichage sur les panneaux de chantier, sur le site Internet, via les GPS et les réseaux sociaux,
- > En cas de rupture d'alimentation en eau occasionnée par des travaux programmés par message vocal et par sms à minima 48h à l'avance.



INFORMATIONS & CONSEILS

- > Vous informer sur les bonnes pratiques d'usages de l'eau,
- > Mettre en ligne sur le site internet un évaluateur de consommation,
- > Des conseils personnalisés pour réaliser des économies d'eau et de budget avec l'appli téléchargeable.



REPONDRE A VOS DEMANDES

- > Réponse aux courriers sous 5 jours ouvrés (demandes simples) et courriels sous 2 jours,
- > Un devis branchement neuf sous 8 jours ouvrés suite mètre terrain,
- > Vos travaux de branchement sous 20 jours calendaires après obtention des autorisations administratives,
- > Un rendez-vous chez vous sous 5 jours ouvrés,
- > Un rendez-vous chez vous dans une plage horaire de 2h,
- > Un dispositif mis en place pour aider au paiement des factures d'eau : les personnes en situation de précarité peuvent bénéficier d'aide pour le paiement de leur facture. Toute l'information et demandes d'aide prises en charge sur le site Internet,
- > Un dédommagement en cas de non-respect de nos engagements d'un montant équivalent à un semestre d'abonnement.

NOUS CONTACTER :



Suez Eau France – Service client
TSA 50 001 - 36 400 LA CHATRE



www.toutsumoneau.fr

